

令和元年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	指扇駅南自転車駐車場ほか6施設(Aグループ 西区・北区・見沼区)
(2)施設概要	<p>①所在地</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指扇駅南自転車駐車場(西区大字宝来1649番地4) ・日進駅南口自転車駐車場(北区日進町2丁目1125番地22) ・宮原駅東口自転車駐車場(北区宮原町3丁目824番地2) ・宮原駅西口自転車駐車場(北区日進町3丁目729番地) ・土呂駅西口自転車駐車場(北区土呂町1丁目6番地5) ・大和田駅南自転車駐車場(見沼区大和田町1丁目1387番地1) ・東大宮駅東口自転車駐車場(見沼区東大宮5丁目61番地) <p>②施設の設置目的 自転車利用者の利便性を図るため</p>
(3)指定管理者	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>②管理経費 平成29年度153,706千円、平成30年度148,541千円 令和元年度141,084千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運營業務の状況(利用状況含む) 自転車駐車場の利用許可や利用料金の収入及び還付に関する業務を行いました。 6月(利用が安定する時期)の利用状況は、平成30年度が8,746台/日、令和元年度が8,161台/日でした。</p> <p>②維持管理業務の状況 植栽管理業務、シャッター保守点検業務、消防用設備点検業務、自転車駐車場の施設及び設備の維持管理に関する業務を行いました。</p>
(6)収支状況	<p>平成30年度</p> <p>①収入 利用料金:233,530千円</p> <p>②支出 管理経費:148,541千円</p> <p>納付金額(①-②):84,989千円※納付金額は各種自転車対策事業費に充当</p> <p>令和元年度</p> <p>①収入 利用料金:213,699千円</p> <p>②支出 管理経費:141,084千円</p> <p>納付金額(①-②):72,615千円※納付金額は各種自転車対策事業費に充当</p>
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	<p>利用者アンケート結果で、場内の埃や汚れが気になるというご指摘を受けたことで、令和2年2月と3月に清掃強化月間と称し、場内清掃に努めました。 特に3月は新型コロナウイルスの感染防止対策として、係員へのマスクの着用や手洗い・うがいの励行を指示することで、利用者が普段通りに安心してご利用できる環境を保持しました。</p>
(8)その他	

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
利用促進に向けての取り組み	通年で空きが目立つ宮原駅西口に、横断幕を設置しました。駐車場が駅から離れたところに位置しているため、低い認知度を向上させる目的で、外部からも一目で分かるよう表示に工夫を凝らしました。
サービス向上への取り組み	指定管理開始と同時に、一時利用精算機・機械式個別ラックとインターネット上で定期契約ができるシステム(ECOPOOL)を導入しました。従来は係員による手での料金収受と管理室での手続き方法から、お客様自身での精算とインターネット上でいつでも好きな時間に契約できる環境を提供することができました。
安心・安全に利用していただくための取り組み	事故を未然に防ぐための啓発活動の一環として、地元の自転車屋を招いて「自転車安全点検キャンペーン」を実施しました。簡単な点検を行い定期点検の必要性をお伝えすることで、普段ご自身の車両に触ることがない利用者から喜びのお声をいただくことができました。 以前から場内での乗車走行が横行していた駐車場においては、「乗車走行の取り締まりキャンペーン」を実施しました。1週間から2週間にかけて係員による声掛けを集中的に実施することで、乗車走行をする方がほとんどいなくなる程の効果を生むことができました。
管理員のスキル向上を目指した研修への取り組み	外部講師による接客・接客研修や社内の情報セキュリティ委員による情報セキュリティ研修を実施しました。 そのほか、弊社が指定管理をしている他自治体の管理担当者と統括場長(合計14自治体)を一同に集めた統括場長会議を実施しました。他現場で実践している取り組みやヒヤリハットなどの意見交換をおこない、各現場へフィードバックすることで更なる業務品質の向上につなげました。

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

指定管理初年度の売上として、各駐車場周辺の民間駐輪場が新たに開設された影響や利用者減少により当初の売上予算を達成することができませんでした。

指定管理開始と同時に導入した一時利用精算機やECOPOOLへの切り替えについては、従来の精算・受付方法と大きく変更したことで、開始当初は利用者を困惑させてしまったこともありましたが、さいたま市Cグループでの導入実績があったことで過去のノウハウを活かし、比較的スムーズに行うことができました。

老朽化の目立つ施設が多く、施設環境の改善や修繕に苦慮することが多い1年でしたが、火災報知器の誤作動等による修繕をいち早く実施することで大きなトラブルなく1年を終えることができました。

1年間を通して管理・運営を行うことで開始当初は見えなかった課題や問題点を多く発見することができました。今後は、管理担当者・現場係員が一丸となり改善していくことで、より良いサービスの提供ができるよう尽力していきます。

(2) さいたま市の評価(評価担当課: 都市局都市計画部自転車まちづくり推進課)

総合評価 (B) ※A~D

利用者への公平公正な対応、利用者サービスの向上、利用促進に努めました。

管理経費については、収支計画書に沿った管理費で運営しました。簡易な修繕は指定管理者職員が自ら施工し、経費節減を図っていました。

施設管理については、清掃や設備の点検を行うとともに施設の修繕業務も行い、施設の維持管理に努めました。

終電遅延や年末年始の特別ダイヤにも臨機応変な対応がされました。

全体としても適正な管理が行われました。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

アンケート結果を分析するなどして、利用者サービスの向上に努め、利用率の低かった施設については利用率向上にも努められたい。